

مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية

ودورها في الإبداع والتميز

دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية والأهلية في مدينة الموصل

د. نجله يونس محمد ال مراد

أستاذ مساعد

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة الموصل

احمد مؤيد عطية الحيايى

مدرس مساعد

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة الموصل

المستخلص

يعد المورد المعلوماتي ركيزة أساسية تعتمد عليه أنشطة المنظمة والوظائف الإدارية فيها ، فضلا عن اتساع دائرة المعرفة في أواخر القرن العشرين في جميع مجالات الحياة والتي خلفت توجهات جديدة متمثلة ، بعولمة التجارة ونظم الاتصالات والمعلومات ، وظهور ماسمي بثورة المعلومات والمجتمع المعلوماتي وفي سياق هذه التوجهات نجد إن أكثر المنظمات في القرن الحاضر أخذت على عاتقها مغادرة الأطر التقليدية المألوفة في إدارة أنشطتها والتوجه نحو أساليب وتقانات حديثة ونظم الاتصال والمعلومات المتطورة من خلال التركيز على مؤشرات نجاح أنظمة المعلومات الإدارية

ونجد في جانب آخر إن اشتداد المنافسة والتحديات التي تواجه منظمات اليوم أصبحت كثيرة ، لذا ينبغي التنبيه إلى دور المعلومات فيما يخص الإدارة وهو ما أدى بالمنظمات إلى التسارع في تطوير نظم المعلومات الإدارية لما لها من دور في تحقيق الإبداع والتميز وانعكاس ذلك على نجاح المنظمات

وانطلاقا مما سبق توجه هذا البحث إلى دراسة مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية وأثره في تحقيق الإبداع والتميز .

اذ هدف البحث إلى بناء إطار نظري وميداني لأثر مؤشرات النجاح في تحقيق الإبداع والتميز فضلا عن تحليل تلك العلاقة والتأثير لتلك الإبعاد والمتغيرات وتقديم التوصيات والمقترحات للمنظمات والباحثين في هذا الموضوع مستقبلا .

وبناء على ذلك فقد تم بناء نموذج افتراضي يحدد طبيعة العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير المعتمد وانبثقت منه مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية والتي تم اختبارها من خلال وسائل وأساليب إحصائية للبيانات المجمع من المصارف عينة الدراسة .

والحمد رب العالمين

المقدمة

إن اشتداد المنافسة والتحديات التي تواجه منظمات اليوم أصبحت كثيرة ، لذا ينبغي التنبيه الى دور المعلومات فيما يخص الادارة وهو ما حدى بالمنظمات الى التسارع في تطوير نظم المعلومات الادارية ونظم المعلومات المستتدة على الحاسوب واستخدام تقانات المعلومات الحديثة التي أحدثت تغييرا ملحوظا في مجال الادارة بوظائفها المختلفة ، فلم يعد امتلاك نظام معلومات إداري العامل الحاسم في نجاح المنظمات وتحقيقها للميزة التنافسية فقط، بل ان هنالك العديد من الجوانب التي ينبغي أخذها بالحسبان من أهمها مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ، نظرا لما يعكسه هذا الجانب على سلوك ومشاعر المستفيد في الوقت الذي أصبح للمستفيد الدور الأكبر في نجاح تصميم وتنفيذ نظام المعلومات .

وضمن هذا المنحى أصبح نظام المعلومات الإدارية الناجح منهجا ملازما لمنظمات اليوم وركيزة مهمة لادارة المنظمة ومصدرا يعزز قدراتها التنافسية ويحقق فرصا جديدة للمنظمات تحاول عن طريقها تحقيق مزايا تنافسية والحصول على حصص سوقية جديدة .

وانطلاقا مما سبق توجه البحث الى دراسة العلاقة بين نظام المعلومات الإدارية الناجح ودوره في تحقيق الإبداع والتميز .

عليه اعتمد بحثنا الحالي المحاور الآتية :

المحور الأول : منهجية البحث

المحور الثاني : نظام المعلومات الادارية الناجح

المحور الثالث: الابداع والتميز

المحور الرابع: اختبار أنموذج البحث

المحور الخامس:الاستنتاجات والمقترحات

المحور الأول منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

يتبنى البحث الحالي موضوعاً مهماً بوصفه فلسفة تنطوي على تنشيط عمليات تحقيق المزايا التنافسية من خلال نظام المعلومات الإدارية الناجح في المصارف المبحوثة ، وعلى الرغم من امتلاك المصارف لنظام معلومات إدارية ، إلا أن هنالك غموض وضعف في مدى اهتمام تلك المصارف بالتعرف على أهمية الخصائص في نجاح نظام المعلومات الإدارية في تلك المصارف ، وانعكاس ذلك على تحقيق الميزة التنافسية ، واستند الباحثان في تشخيص المشكلة على المقابلات التي قاما بها مع مدراء في الإدارات العليا والوسطى في المصارف عينة البحث ، إذ تبين من خلال المقابلات ان النظام يعاني من مشكلات تتمثل في محدودية توافر المقومات اللازمة لدعم ونجاح النظام الذي بدوره ينعكس في قناعة المدراء (المستفيدين) وتأثير ذلك على أدائهم لعملهم الإداري ، وكذلك تبين ان هنالك تفاوت في إمكانيات المصارف على حيازتها لتقنيات جديدة لغرض الاتصالات وتوفير المعلومات وما يتصل بها من أهمية في الأداء ، والتي يترتب عليها اتخاذ قرارات على مستوى المنظمة ككل والذي بدوره ينصب في تحقيق وتعزيز المزايا التنافسية كالإبداع والتميز .

ووفق هذا الطرح يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية :

1. ما المزايا التنافسية التي يمكن ان يحققها استخدام نظام المعلومات الإدارية الناجح في المصارف؟ وهل لدى مدراء المصارف تصور عن هذه المزايا؟
2. ما طبيعة العلاقة بين مؤشرات نظام المعلومات الإدارية الناجح و الإبداع والتميز في تلك المصارف؟

ثانياً : أهمية البحث : تنبع أهمية البحث من خلال إبرازها للجوانب الآتية :

- 1- تناولها لأحد المواضيع المهمة في المصارف في الوقت الحاضر ، إذ تعد تقانة المعلومات من المستلزمات التي تسهل عمل نظم المعلومات ولاسيما نظام المعلومات الإدارية الناجح من أهم ما يميز العصر الحالي عصر المجتمع المعلوماتي ، إذ أصبح الطابع الذي يميز المجتمعات المتطورة التي تتسم بضخامة حجم البيانات والمعلومات المطلوب معالجتها وتخزينها
- 2- دعم وتوجيه الميدان المبحوث لتناول مثل هذه الموضوعات المهمة بالدراسة لأجل الاستفادة منها في تحسين أدائها والمساهمة في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف من خلال توفير المعلومات للعديد من الجهات وخاصة متخذي القرار .

3- أهمية البحث لربطها بين جانبيين مهمين الأول يتعلق بمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية ، والثاني متعلق بالإدارة الإستراتيجية والمعبر عنها بالإبداع والتميز (الميزة التنافسية) .

ثالثاً : أهداف البحث : يسعى البحث الى تحقيق عدد من الأهداف وهي :

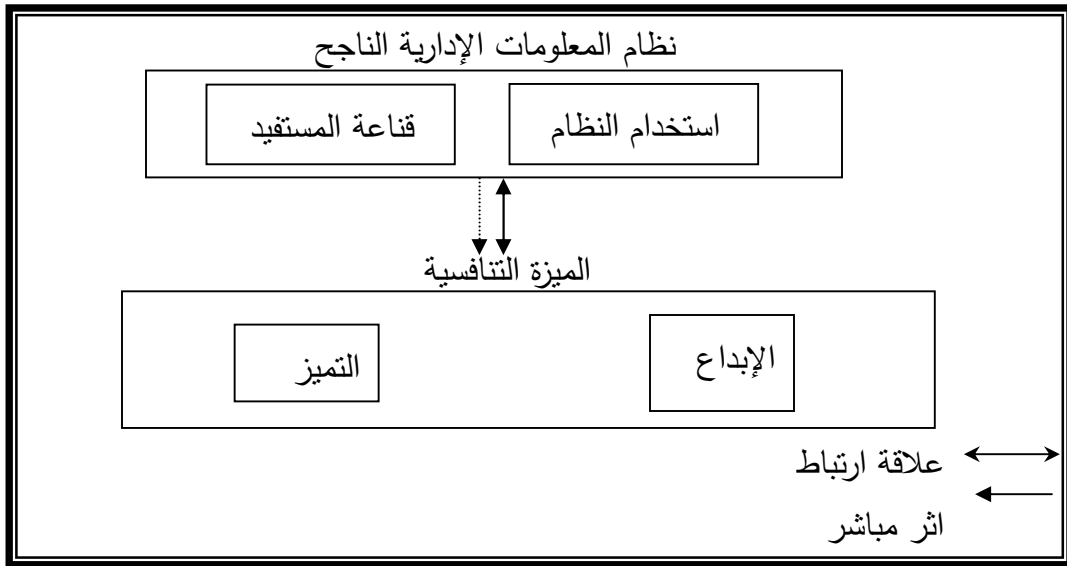
1- تحديد مقاييس نجاح نظام المعلومات الادارية في المصارف عينة البحث ودورها في تحقيق المزايا التنافسية كالإبداع والتميز .

2- يسعى البحث الى تقديم الخبرات السابقة التي طرحها الباحثون في مجال متغيرات البحث وصولاً الى منظور نظري للمفاهيم المعاصرة وإمكانية نقلها الى بيئة الأعمال العراقية.

3- التعرف على طبيعة العلاقة بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والإبداع والتميز

رابعاً : نموذج البحث الافتراضي

1. تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث في ضوء إطارها النظري ومضامينها الميدانية تصميم أنموذج افتراضي في الشكل (1) الذي يشير الى العلاقات المنطقية بين بعدي البحث ، واعتمد ضمن هذا الأنموذج المتغيرات المستقلة والمعتمدة إذ عدّ بعد مؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية مستقلاً يؤثر في الابداع والتميز كونه بعداً معتمداً .



الشكل (1)

أنموذج البحث الافتراضي

خامساً : فرضيات البحث

بالاستناد الى أنموذج البحث المقترح مع أهداف البحث فقد اعتمد البحث فرضيتان رئيسيتان هما :

1. توجد علاقة ارتباط (ذات دلالة معنوية) بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية والإبداع والتميز .

2. يوجد تأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية في الإبداع والتميز .

ثانيا : منهج البحث :

1- أساليب جمع البيانات

أ. الاستبانة

هي الأداة الرئيسة التي اعتمدها الباحثان إذ تم إعداد استمارة الاستبيان والتي تضمنت (17) فقرة موزعة على المتغيرات الرئيسة في الاستمارة واشتملت الاستمارة على (4) أجزاء رئيسة ، وتضمن الجزء الأول منها معلومات عامة وتعريفية خاصة بالمدراء المبحوثين، تمثلت في الخبرة ، العمر ، الشهادة ، الموقع الوظيفي ،سنوات الخدمة) . أما الجزء الثاني فتضمن معلومات عن المصارف المبحوثة (اسم المصرف ، الفرع ، سنة التأسيس ، الملكية ، نوع النشاط ، الموقع الجغرافي) ، في حين تضمن الجزء الثالث المقاييس الخاصة بمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية

وتضمن الجزء الرابع المقاييس الخاصة بالإبداع والتميز

2. الوسائل الإحصائية

استخدمت مجموعة من الوسائل الإحصائية من اجل التوصل الى مؤشرات دقيقة تخدم

أهداف البحث الحالية واختبار فرضياته وتمثلت هذه الوسائل بالاتي:

1- معامل الارتباط البسيط (بيرسون) : واستخدم لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات.

2- تحليل الانحدار لقياس التأثير المعنوي للمتغيرات المستقلة في المتغيرات المعتمدة .

المحور الثاني

نظام المعلومات الإدارية الناجح

(MIS) Management Information System Success

أولاً : ماهية نظام المعلومات الإدارية الناجح

ازداد استخدام نظام المعلومات الإدارية في العقدين الأخيرين من قبل المنظمات سواء العامة أو الخاصة ، وقد أثبتت الدراسات أن عدد من هذه الأنظمة نجح في حين أن عدد منها قد فشل ، ولا يعزى هذا الفشل إلى عدم ملائمة نوعية التقنية المستعملة أو النظام ، ولكن حصل هذا نتيجة

عوامل محددة أخرى لم تؤخذ بالحسبان (63 , 1984 , Bruwer) وفي هذا السياق أشار (Robey , 527 , 1979) إلى أن نظام المعلومات الإدارية يمكن أن يفشل متى ما كان هنالك إهمال لردود فعل المستخدم النفسية والعوامل التنظيمية من قبل مصممي النظام ، وأن معايير نجاح نظم المعلومات قد تختلف من شخص إلى آخر إلا أن هناك مميزات عامة تصف إطار أي نظام معلومات ناجح وهي دقة وصحة النظام ، واستقلالية النظام وأن يستخدم بشمولية من قبل جميع المستفيدين ، إذ أن وجود هذه الصفات تدعم النظام وترفع من جودته ، ومن ثم يساعد نظام المعلومات الناجح في رفع جودة المنظمة ، ويساهم في الجودة الإجمالية للإدارة عن طريق جعل مسؤولياتها على عاتق كل فرد من المنظمة ، فالمصمم والإداري والمستخدم والعامل هم جزء مهم في نجاح MIS لأنه مرتبط بنشاط المنظمة اليومي (السالمي ، 1999 ، 17) ويقصد بفشل النظام ليس توقفه فقط ، وإنما عدم استخدامه بطريقة فعالة ، ويعود ذلك إلى مشاكل في التصميم ، والتكاليف ، والبيانات ، والتشغيل (إبراهيم سلطان ، 2000 ، 409) أما النجاح فيعني أن يكون نظام معلومات ذو جودة عالية يقوم بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات المستفيد بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وأن يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن تفوق محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف المنفقة عليه (عيسى والنائب ، 2002 ، 1) ويواجه تطبيق نظام المعلومات الناجح في المنظمة مجموعة من الصعوبات (السامرائي والزعبي ، 2004 ، 61) :

- 1- ضجة التكنولوجيا وما يرافقها من عدم واقعية التوقعات لمستقبل التكنولوجيا .
- 2- يواجه صعوبة في بناء وتطوير وتعديل نظم معلومات مستندة إلى تكنولوجيا المعلومات .
- 3- صعوبة التكامل بين عدد من النظم المستندة إلى تكنولوجيا المعلومات .
- 4- صعوبة التنبؤ بالنتائج المستقبلية لتطبيق نظام المعلومات في المنظمات .

واستناداً على ما تقدم يرى الباحثان:

1. أن مفهوم نظام المعلومات الإداري الناجح يؤدي إلى نجاح المنظمة وأصحاب المصالح في تحقيقها لأهدافها ويجعلها تسهم في تحقيق الميزة التنافسية ، أما نظام المعلومات الإداري الغير ناجح فقد يؤدي إلى إخفاق المنظمة في تحقيق أهدافها ومن ثم عدم مقدرتها على النمو والبقاء .
2. أن مفهوم نظام المعلومات الإدارية الناجح يختلف من شخص لآخر ومن منظمة لأخرى ومن وقت لآخر بحسب الجهة المستفيدة والغرض المنشود للنظام .

3. يتمثل نجاح نظام المعلومات الإدارية بالعديد من المقومات والأبعاد التي يمكن من خلالها الحكم على مدى نجاح أو فشل النظام .

ثانياً : مقومات نجاح نظام المعلومات الإدارية

أن وجود نظام المعلومات الإدارية واكتماله لا يعني نجاحه فهناك الكثير من نظم المعلومات التي تستغرق من الوقت لإنجازها أكثر مما هو مجدول لها أو تتفق من المال ضعف ما هو محدد ، ففشل أو نجاح النظام يتوقف على العديد من العوامل . (السالمي ، 1999 ، 18) (سلطان ، 2000 ، 411) ، والتي يتحدد نجاح نظام المعلومات الادارية بها ، وهي مقومات نجاح تطبيق نظام المعلومات الادارية ، والتي كلما توفرت وبنسبة عالية كلما زادت فرصة نجاح المنظمة من الحصول على نتائج تطبيق نظام المعلومات الادارية (السامرائي ، الزعبي ، 2004 ، 59)، الجدول (1)

الجدول (1)

مقومات نجاح نظام المعلومات الادارية من وجهة نظر الباحثين

الباحث	مقومات نجاح (MIS)
Bruwer 1984	1- مشاركة المستفيد . 2- مساندة الإدارة العليا . 3- العناصر الشخصية . 4- اتجاه المديرين نحو النظم الآلية .
Gerhard 1988	1- إسهام المستفيدين من تصميم النظام . 2- تحديد البرمجيات ومعرفة خصائصها قبل تحديد نوع النظم . 3- ينبغي البدء بتحليل المخرجات المعلوماتية وتحديد نوع المستفيد لمعرفة المدخلات ثم تحصيل مصادر الحصول على البيانات وأخيراً تحديد طريقة المعالجة .
باغي 1988	1- الفهم السليم لطبيعة النظام ورسالته 2- تحديد نوعية الاحتياجات من المعلومات وكميتها . 3- وجود مقياس لمدى قدرة المدير على توظيف المعلومات . 4- تفهم المدير لعمل نظام المعلومات الإدارية
خشبة 1995	1- خصائص متخذ القرار . 2- خصائص نظام المعلومات . 3- خصائص بيئة القرار . 4- خصائص عملية التنفيذ .

السالمي 1999	1- محلل النظام والذي يعد حافظاً للتغيير وضمان نجاح النظام . 2- تفاعل المستخدم . 3- قوة الاتصال بين المستخدم والمصمم . 4- دعم الإدارة .
سلطان 2000	1- اشتراك المستخدم النهائي . 2- دعم الإدارة . 3- مستوى التعقيد والمخاطرة . 4- إدارة عملية التنفيذ .
Aman jindal 2003	1- ارتباط المستخدم . 2- دعم الإدارة التنفيذية . 3- توقعات واقعية . 4- تخطيط ملائم . 5- متطلبات واضحة .

المصدر : إعداد الباحثان .

ثالثاً : مؤشرات قياس نجاح نظام المعلومات الإدارية

استكمالاً للموضوع سيتم تناول وعرض أهم المقاييس التي جاءت نتيجة لجهود الباحثين والمتخصصين بقياس نجاح نظام المعلومات الإدارية ، الجدول(2)

جدول (2)

المقاييس المستخدمة لقياس نجاح نظام المعلومات الإدارية

المقاييس التي حددها	الباحث
نوعية النظام ، نوعية المعلومات ، استخدام النظام ، قناعة المستخدم ، تأثير فردي تأثير منظمي .	Delon and mclean /1992
نوعية المعلومات ، نوعية ، قناعة المستخدم ، الاستخدام ، أداء فردي	Seddon and Kiew /1994
نوعية النظام ، استخدام النظام ، قناعة المستخدم	الطائي /1995
نوعية النظام نوعية المعلومات، استخدام ، قناعة ، تأثير فردي	Etezadi-Am/1996
نوعية النظام ، نوعية المعلومات ،نوعية الخدمة ، قناعة المستخدم ، استخدام النظام ، فوائد النظام	Delon and mclen/2002
استخدام النظام ، فوائد النظام	Gable and etal /2003

المصدر : الباحثان

□ وبالإستناد إلى ما ورد في الجدول (2) نرى ان هنالك عدد من الباحثين قد تناول مقاييس نجاح نظام المعلومات الإدارية وفي الوقت نفسه نجد أن هناك تفاوتاً في عدد هذه المقاييس تختلف من باحث إلى آخر فمنهم من ركز على مقياس واحد ومنهم من ركز على اثنين أو أكثر ، ومنهم من ركز على ستة مقاييس.

□ تبنى أكثر الباحثين مقياس قناعة المستفيد ، واستخدام النظام ، وذلك لكونها أكثر المقاييس التي تدخل لقياس نجاح MIS ، وذلك يعود لوجود علاقة ارتباط بين هذين المقياسين وبين نجاح النظام ، إذ أشارت دراسات عدة الى وجود علاقة معنوية موجبة بين قناعة ورضا المستفيد وبين مستوى الاستخدام ، من هذه الدراسات ، (Igarria , 1990 , 73-82) (, 1990 , Rariuder , 557-561) .

□ الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بهذه المقاييس وخصوصاً (D,M , 1992,2002) ، إذ يعدان من الباحثين الذين كانت نماذجهم الخاصة بنجاح MIS التي وضعوها مرتكزاً لمعظم الباحثين بعدهم .

واتساقاً مع ما تقدم نرى أنه ينبغي تحديد المقاييس الآتية التي تصب في نجاح نظام المعلومات الإدارية ، والتي سيتم الاعتماد عليها في البحث الحالي .

1- استخدام النظام :

لكي يتحقق نجاح MIS فلا بد من توظيفه أولاً من خلال تقديمه لما يطمح إليه المستفيد من المعلومات ، وعليه فإن استخدام النظام يشير إلى مدى اعتماد المستفيدين على المخرجات من المعلومات لأنظمة المعلومات في أداء مهامهم ، ويقاس مستوى الاستخدام من خلال عدد مرات الاستخدام ، والوقت المستنفذ في الاستخدام (Igarria , 1990 , 632) وعد مستوى الاستخدام مؤشراً أساسياً لقياس نجاح MIS إلى جانب القناعة (Ives , olson , 1984 , 586) على أساس أن فشل ونجاح MIS يعتمدان على مستوى استخدام المستفيد لها ، لأن الأنظمة صممت لأجل توليد المخرجات للمستفيدين فإن عدم استخدامها يعني عدم الانتفاع منها في صنع القرارات وهذا يعني فشلها (الطائي ، 1995 ، 49) وأكد (Seddon , 1997) على أن الاستخدام يجب أن يسبق القناعة والتأثير والفوائد ، ألا أن تكرار الاستخدام يرتبط بقناعة المستفيد فدرجة الاستخدام والتكرار دالة للقناعة ونجاح النظام ، فالنظام لا يكون مضمون الاستخدام حتى وإن أدى الاستخدام إلى رفع أداء المستفيد ما لم تتحقق قناعة لدى المستفيد بالنظام

، وأن اعتماد مؤشر استخدام النظام لقياس النجاح أنظمة المعلومات يتزايد ، إلا أن هناك من يرى أن الاستخدام العالي لا يكون دائماً مؤشراً للنجاح (Brawer , 1984 , 64) لاسيما عندما يكون الاستخدام ملزماً وتتخلله بعض السلبيات الخاصة لمدى نوعية وطبيعة ملائمة الاستخدام ، حتى وإن كان الاستخدام مطلوباً فالتغيير في النوعية والشدة في الاستخدام له انعكاس معنوي على أدراك فوائد النظام ، فضلاً عن انه ينبغي الإشارة إلى أنه ليس هنالك أنظمة معلومات يكون فيها الاستخدام إلزامي بشكل كامل ، ففي بعض مستويات المنظمة قد يكون هناك لجنة معينة أو مدير يختارون النظام ويطلبون من الموظفين استخدامه بينما يكون استخدام النظام إلزامي في أحد المستويات إلا إن تبني النظام بحد ذاته قد يكون طوعي بشكل كامل وذلك بالاستناد إلى آراء الإدارة في المستويات العليا لذلك دائماً يكون الخيار في التوقف عن استخدام النظام في حالة عدم توفر نتائج وفوائد مرغوب فيها نتيجة استخدام ذلك النظام (Delone and Mclean,2002,5) .

2- قناعة المستفيد User satisfaction

بداية ينبغي التمييز بين مصطلحين مهمين لطالما يتم الخلط بينهما ، وهما رضا المستفيد وقناعة المستفيد ، وكثيراً ما يعتقد أنهما شيء واحد ، إلا أن الحقيقة هما مصطلحين مختلفين والدليل على ذلك ما قدمه (Igbaria , 1990 , 638) إذ أعطى تعريفاً لرضا المستفيد جاء فيه (أنه ردود فعل مؤثرة للأفراد تجاه تطبيقات الحاسوب) وبذلك فأن رضا المستفيد هو سلوك في حين تتضمن القناعة المعارف والمشاعر ، والسلوك وبمعنى آخر الرضا يشمل جانب سلوكي ، أما القناعة فتمثل الجانب النفسي والسلوكي للمستفيد وكما تعرف القناعة على (أنها مواقف المستفيدين الذين يستلمون مخرجات أنظمة المعلومات المتعلقة بمدى تلبية حاجاتهم من المعلومات (Cheney and Dickson , 1987 , 173) . وبهذا تعد قناعة المستفيد من أكثر المقاييس استخداماً لتقييم نجاح أنظمة المعلومات لأنها تفترض بأن هناك علاقة مباشرة بين فاعلية النظام وبين قناعة المستفيد من النظام ، وعليه فأن نجاح النظام يعبر عنه بالمدى الذي يعتقد فيه المستفيد بأن النظام يلبي احتياجاته المعلوماتية ويتفق على ذلك كل من (Delone and Mclean, 1992 , 94) (Ives et al , 1984, 783) (Lgbaria etal , 1990 , 83-83) (Gatan , 1994 , 119-131) وبالوقت نفسه يعد هذا المؤشر الأكثر أهمية لنجاح أنظمة المعلومات الإدارية إذ وجد (Ives , 1984 , 586-602) من خلال المسح الذي شمل (20) دراسة في مجال نجاح MIS ، أن من أهم المؤشرات المستخدمة هي قناعة المستفيد ، ويكمن السبب وراء تفضيل هذا المؤشر عن المؤشرات الأخرى يعود لوجود ارتباط بين قناعة المستفيد وبلوغ الأهداف التنظيمية ، إذ ان درجة بلوغ الأهداف

التنظيمية تتأثر بنوعية القرارات ، ويعتمد الأداء الفردي في صنع القرارات على خصائص المعلومات التي تحدد مستوى قناعة المستفيد (Kim , 1988 , 478) فضلاً عن ما يتميز به هذا المؤشر من بساطة وسهولة في التطبيق وإمكانية اعتماده كمؤشر لأجراء المقارنات بين مستوى نجاح أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة أو النظام في نفس المنظمة عبر فترات زمنية مختلفة (80 , 1990 , Melone) ولهذا يرى اغلب الباحثين أن قناعة المستفيد تجاه اعتماد أنظمة الحاسوب في تطبيق MIS تعد مؤشراً لنجاح هذه الأنظمة لكونها الأساس الذي يعتمد عليه المستفيد في استخدام النظام وان نجاح أنظمة المعلومات الإدارية يرتبط بقناعة المستفيد ونجاح الادارة العليا وأن المواقف الإيجابية منها تعود إلى تعظيم نجاح الأنظمة.

المحور الثالث

الميزة التنافسية

أولاً . مفهوم الميزة التنافسية و مراحل تطورها

ليس من السهل تحديد تاريخ ظهور المنافسة بشكل دقيق فهي موجودة منذ وجدت المنظمات ولحد الآن وبأساليب متباينة ومختلفة عبر الوقت ومن خلال تصفح الأدبيات الادارية نلاحظ ان الكتابات الأولى حول المنافسة تمثل نقطة الانطلاق لمفهوم الميزة التنافسية.

ولقد وردت تعريف عديدة للميزة التنافسية منها الجدول (3)

الجدول (3)

مفاهيم الميزة التنافسية وفق آراء الباحثين

التعريف	اسم الباحث	السنة
قدم فكرة سلسلة القيمة من خلال تحليل مصادر الميزة التنافسية وعرف الميزة بأنها خلق وإدامة الأداء الأفضل .	Porter	1985
يعد الميزة التنافسية بأنها المصدر الذي يعزز وضع المنظمة في السوق بما يحقق لها الأرباح من خلال امتيازها على منافسيها في مجالات المنتج ، السعر ، الكلفة ، التركيز على الإنتاج .	Harvey	1986
دالة للطريقة الأفضل التي تدير بها المنظمة النظام الكلي للقيمة	Porter	1991
يركز في تعريفه للميزة التنافسية على عنصرين القيمة والزمن ، فيعرفها بأنها القدرة على تقديم قيمة متفوقة للسوق لمدة طويلة من الزمن .	Czepicl	1992
الميزة التنافسية ما هي إلا تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل رائد لغرض التقدم على منافسيها	Hicks	1993
الميزة التنافسية هي أداء المنظمات لأنشطتها بصورة أكثر كفاءة وفاعلية مقارنة بالمنافسين	Mc Gahan	1994
يركزان على نتائج تحليل البيئة الداخلية في تحقيق الميزة التنافسية وهي استغلال المنظمة لنقاط	Pitts and Lei	1996

قوتها الداخلية في أداء الأنشطة الخاصة بها . بحيث تخلق قيمة لا يستطيع بقية المنافسين تحقيقها في أدائهم لأنشطتهم		
خاصية أو مجموعة خصائص في المنظمة يمكن الاحتفاظ بها لفترة طويلة تحقق المنفعة وتمكنها من التفوق على منافسيها .	الروسان	1997
يعرفها بأنها قدرة المنظمة على خلق شيء متفرد ومختلف عن قيمة المنافسين .	Lynch	2000
الوسيلة التي تستطيع المنظمة من خلالها الفوز في منافسيها مع الآخرين .	Macmillan and tempoe	2000
الموقع الفريد طويل الأمد الذي تطوره المنظمة من خلال أداء أنشطتها بشكل مميز وفعال واستغلال نقاط قوتها الداخلية باتجاه تقديم منافع قيمة لزيائنها لا يستطيع المنافسون تقديمها	قطب	2002

المصدر : (الحيالي ، 2006 ، 70)

ويتضح من مضامين التعاريف الواردة في الجدول (3) ما يأتي :

- 1) هي قدرة المنظمة على تقديم قيمة متفوقة للسوق لمدة طويلة من الزمن .
- 2) قدرة المنظمة على خلق شيء متفرد ومختلف عن بقية المنافسين .
- 3) هي استغلال المنظمة لنقاط القوة الداخلية لأداء الأنشطة الخاصة بها .
- 4) الميزة هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل رائد لغرض التقدم التنافسي .
- 5) المساهمة في تحقيق الفوز للمنظمة على منافسيها وبالتالي جني الأرباح وتحقيق البقاء في عالم الأعمال .

ومن خلال العرض السابق لمفاهيم الميزة التنافسية يضع الباحثان التعريف الإجرائي الآتي الذي يتناسب مع البحث الحالي وهو (ان الميزة التنافسية تمثل قدرة المنظمة على خلق قيمة مضافة مقارنة بالمنظمات الأخرى والتي تحصل عليها من خلال عناصرها المتمثلة بالكلفة ، والتميز والإبداع والقدرات الجوهرية ، والسمعة وبالتالي يمكنها أداء عملها بشكل يرضي زيائنها الحاليين والمحتملين من خلال استخدام نظام معلومات يتمتع بخصائص متفوقة ومبني وفق أسس ومتطلبات نجاح عالية. واستنادا الى ما سبق من آراء وأفكار حول مفهوم ومضامين الميزة التنافسية نلاحظ ان تطور مفهوم الميزة التنافسية قد مر بأكثر من مرحلة ولكل مرحلة من هذه المراحل آراء وأفكار لباحثين لهم وجهات نظر مختلفة ،الجدول (4) .

الجدول (4)

مراحل تطور مفهوم الميزة التنافسية

السنة	الباحثين	الأفكار	الفترة الزمنية	المراحل
1937 1939 1959	Alderson Chamberlin Selznick	(6) ربط الميزة بالكفاءة الميزة = الكفاءة = الخبرة (7) الميزة هي احد أجزاء إستراتيجية المنظمة (8) الميزة والكفاءة متغيرات مستقلة والأداء متغير معتمد	من نهاية الثلاثينيات الى نهاية الستينات	الأولى
1978	Hover Guth Andrews Christensen	الميزة = الفرص (9) التركيز على الفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف (10) ضرورة تقويم الموارد والقدرات (11) الميزة التنافسية هي احد مكونات إستراتيجية المنظمة	1970- منتصف الثمانينيات	الثانية
1984 1985 1989 1995	Day Porter Fahey Mu	الميزة = هدف الإستراتيجية (12) تحقيق الميزة سيؤدي الى أداء متميز (13) الميزة هي المتغير المعتمد والأداء هو المتغير المستقل (14) الأداء يسبق عملية خلق القيمة (15) الميزة = القيمة المضافة	1985	الثالثة

المصدر : أعداد الباحثان في ضوء أدبيات الموضوع

ثانياً : أهمية الميزة التنافسية

لا تخلو الدراسات والأبحاث ضمن الإستراتيجية وإدارتها خلال العقدين المنصرمين من مفهوم الميزة التنافسية ، فبروز هذا المفهوم وهيمنته على مختلف التوجهات جعل الميزة التنافسية مهمة بالنسبة للمنظمات ويمكن تحديد أهمية الميزة التنافسية بما يأتي :

1- تمثل الميزة التنافسية مؤشراً إيجابياً نحو توجه المنظمة لاحتلال موقع قوي في السوق من خلال حصولها على حصة سوقية أكبر من منافسيها ، وهذا يعني احتلال المنظمة لزيائن أكثر ولاءً مقارنة بالمنافسين مما يجعل زيائنها أقل تأثراً لعروض هؤلاء المنافسين من جهة وزيادة حجم المبيعات والأرباح من جهة أخرى (Czepil,1992,40) .

2- تعد الميزة التنافسية عاملاً جوهرياً لعمل المنظمات على اختلاف أنواعها وإنتاجها لأنها الأساس الذي تصاغ حوله الإستراتيجية التنافسية وتتفاعل سائر العوامل أو المتغيرات لدعم الميزة التنافسية وانبثاق الإستراتيجية التنافسية الشاملة المنظمة (Bosseman and phatak,1989,87) .

3- تكون الميزة التنافسية مهمة من خلال عدها سلاحاً تنافسياً أساسياً لمواجهة تحديات السوق والمنظمات المنافسة ، وذلك من خلال قيام المنظمة بتنمية معرفتها التنافسية وقدرتها على تلبية احتياجات الزبائن في المستقبل عن طريق خلق التقنيات والمهارات الإنتاجية بصورة مقدرات تمكنها من التكيف للفرص المتغيرة بشكل سريع (Wile Hill,1997,625) .

4- أهمية موقع الميزة التنافسية في دراسة الادارة الإستراتيجية ، إذ لا تخلو الدراسات والأبحاث ضمن الإستراتيجية من مفهوم الميزة التنافسية وهو ما دعا الى دفع البعض من المفكرين والكتاب الى القول (انه يمكن تعريف الادارة الإستراتيجية على أنها الميزة التنافسية) (Lyanch,2000,153) .

5- تمثل الميزة التنافسية معياراً مهماً لتحديد المنظمات الناجحة عن غيرها لان المنظمات الناجحة تتميز بإيجاد نماذج جديدة متفردة يصعب تقليدها ومحاكاتها ، لأنها متيقنة من ان النماذج القديمة لها قد أصبحت معروفة ومتاحة بشكل واسع ، وان المنافسين على علم كامل لها (Macmillan and Tampot,2000,89)

ثالثاً : عناصر تحقيق الميزة التنافسية

تعد الميزة التنافسية احد أهم متغيرات الدراسة الحالية لذا لابد من تحديد عناصر تحقق الميزة التنافسية لكي يتسنى قياس ودراسة العلاقة بينها وبين متغيرات الدراسة الأخرى ، وهناك عدد كبير من الباحثين والمفكرين كان لهم الدور المتميز في التنوع والإسهاب في تحديد عناصر الميزة التنافسية ، الجدول (5)

الجدول (5)

عناصر الميزة التنافسية من وجهة نظر الباحثين

المعرفة	القدرات الجوهريّة	المرونة	تعاون المجهزين	التركيز	سمعة المنظمة	المعوية	التحالفات	النمو	الابداع	التميز	الكلفة	السنة	الباحث
				*						*	*	1979	Porter
						*			*	*	*	1984	Hayes wleel wrght
									*	*	*	1987	Schuler etal
							*	*	*	*	*	1989	Wiseman 's
				*					*	*	*	1993	Hicks
	*		*	*	*				*	*	*	1998	Mintzber g
			*				*			*	*	1995	Certo

									*	*	1996	Krajweske	
	*		*				*	*	*	*	1997	Best	
		*	*						*	*	1998	Stack	
		*	*							*	2001	Chase	
				*	*			*	*	*	2000	Lyach	
									*	*	2001	البوزيكي	
							*		*	*	2002	بني حمدان	
							*	*	*	*	2005	الزعيبي	
*	*				*		*		*		2004	R.Lynch and P.Baines	
1	3	3	5	4	3	1	6	4	11	13	13	/	المجموع 16
%6.25	%18.75	%18.75	%31.25	%25	%18.75	%6.25	%37.5	%25	%68.75	%81.25	%814.25	/	النسبة المنوية

واستنتاجاً لما ورد في النماذج التي تم استعراضها في الجدول (5) والخاصة بعناصر تحقيق الميزة التنافسية تبين ان هنالك اتفاقاً بين اغلب الباحثين الى وجود عناصر أساسية ومهمة وقد حصلت على نسبة أكثر من 50% من بين العناصر الأخرى وهي:

1. التميز 81.25%

2. الابداع 68.75%

ووفق ذلك فان الابداع والتميز سيكونان هما العنصرين اللذان سيتم اعتمادهما في البحث الحالي

1-الابداع

لقد غيرت حالات المنافسة وتضخم الأسواق وقصر دورة حياة المنتج والتطورات المتسارعة في التقانات الحديثة وتطبيقاتها الواسعة لمختلف العمليات من أسس المنافسة وقواعدها وازداد الإدراك بان الابداع هو القوة التنافسية اللازمة لتحقيق المنظمات لنجاحاتها ولتحقيق ذلك توجهت الدراسات الى الاهتمام بالموارد البشرية وتصنيفها الى رأس مال بشري وفكري ، وصولاً الى طرق جديدة لاكتشاف مكامن المعرفة ووسائل اكتسابها ، فضلاً عن إتاحة المعلومات لهم وتعزيز ثقتهم بإمكاناتهم عن طريق المشاركة الجادة في عمليات صنع القرارات واتخاذها (سعد الملوك ، 2002 ، 3) ووفقاً لهذا يعرف الابداع بأنه النشاط العقلي المعرفي الذي يؤدي الى التفرد كما يتميز هذا النشاط بالأصالة والطلاقة والتداعيات الحرة (الزيات ، والقفاص ، 2001 ، 2) أما (Rlyach,2004,180) يشير الى مفهوم الابداع بأنه القابلية على تولي مبادرات جديدة تذهب الى ما وراء الاستراتيجيات الحالية وضمن هذا التوجه تؤكد (Cortese,2001,158) ان الذين يستطيعون البقاء ضمن ظروف

المنافسة المعاصرة هم المبتكرون والمبدعون وهم ليس الذين يتمكنوا من إيجاد تصاميم جديدة للخدمات المقدمة لكنهم القادرون على إيجاد طرق جديدة لخدمة زبائنهم ، ويمكن دعم الابداع بواسطة تكنولوجيا المعلومات ، حيث يكون المنتج الإبداعي في حقيقة الأمر نظاما للمعلومات في بعض المنظمات ، اذ يكون لدى المنظمة نظام معلومات إستراتيجية أو إدارية خاص لاستكشاف الفرص الجديدة في البيئة الخارجية ومراقبة وقياس أعمال الآخرين ومتطلبات السوق (هيجز وجيمس ،1996،5) .

2- التميز

ان مفهوم التميز يعني تميز الخدمات التي تقدمها المنظمة لإيجاد شيء يدرك على المستوى الذي تعمل فيه المنظمة بأنه شيء فريد ومميز ويأخذ تحقق هذه الميزة اشكالا متعددة كتصميم مميز أو علامة تجارية أي أنها تحاول إيجاد تصور لدى المستفيدين بان خدمات المنظمة المعنية تختلف عن مثيلاتها في القطاع نفسه ، وقد يأتي هذا التميز أيضا من خلال إيجاد شهرة للعلامة التجارية أو من خلال استخدام تقنية معينة ، وبهذا ستحصل المنظمة على عائدات تفوق المتوسط (Noe and others ,1994,62) ويمكن استخدام الميزة بطريقتين :

أ. من خلال تميز خدمات المنظمة عن المنافسين عن طريق إضافة خصائص فريدة للخدمات المقدمة ، مما يعطيها جاذبية تنافسية في السوق .

ب.احتمال توفر فرصة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات .

في حين أعطى (يونس ، 1994 ، 115) مفهوماً لهذه الميزة بأنها عملية تخطيط النشاط لتحقيق تميز في مخرجاته قياساً للبدائل المطروحة في السوق ، مما يحقق انفراد مخرجاتها بمواصفات فريدة ترتقي على بديلاتها .

المحور الرابع

اختبار أنموذج البحث وفرضياته

يهدف هذا المحور الى اختبار علاقات الارتباط والأثر وتحديدتها بين متغيرات البحث وصولاً

الى التحقق من مدى صحة وسريان أنموذج البحث وفرضياته وعليه سيتم تناول الآتي:

أولاً : تحليل علاقة الارتباط بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والإبداع والتميز

ثانياً: تحليل علاقات التأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية في الابداع والتميز

أولاً : تحليل علاقة الارتباط بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والإبداع والتميز
الجدول(6)

نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والإبداع والتميز

الإبداع	التميز	الإبداع والتميز
		مؤشرات نجاح MIS
0.965**	0.964**	استخدام النظام
0.941**	0.928**	قناعة المستفيد

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحاسبة باستخدام برنامج SPSS.
** P<0.01 N:59

تشير معطيات الجدول (6) الى وجود علاقات ارتباط معنوية موجبة بين استخدام النظام وكل من التميز والإبداع وبمعامل ارتباط قدره 0.964 - 0.965 على التوالي ، كما أشار الجدول (6) الى وجود علاقات ارتباط معنوية موجبة بين قناعة المستفيد والتميز والإبداع وبمعامل ارتباط 0.928 - 0.941 على التوالي ، وهذا ما يدعو الى قبول الفرضية الأولى والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية والإبداع والتميز .

ثانياً : تحليل علاقات التأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية في الابداع والتميز
1. تحليل علاقة التأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات في الابداع

جدول (7)

يبين نتائج معامل الانحدار بين مؤشرات النجاح والابداع

مؤشرات النجاح						المتغير المستقل
F الجدولية	F المحسوبة	R ²	β2 قناعة المستفيد	β1 استخدام النظام	β0	المتغير المعتمد
2.37	583.967	.67	0.19 (3.186)*	1.200 (7.599)*	0.066 (2.535)*	الإبداع

N=59

D.F (2-56)

()t

P≤0.05

تشير معطيات الجدول (7) إلى أن هناك علاقة تأثير معنوي لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية في الإبداع وبدلالة قيمة F المحسوبة (583.967) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.37) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (2,56) وكانت قيمة معامل التحديد R² هي (0,67) التي تشير إلى أن نسبة الاختلاف المفسر في الإبداع سبب تأثير مؤشرات

نجاح نظام المعلومات الإدارية ، والنسبة المتبقية تعود لمتغيرات عشوائية غير داخلية في أنموذج الانحدار والتي لا يمكن السيطرة عليها .

ويستدل من قيمة β واختبار t لها وجود تأثير معنوي لاستخدام النظام وقناعة المستفيد في الإبداع وبمعامل انحدار (1,200) (0,19) على التوالي ، ويدعم هذا التأثير قيمة t المحسوبة البالغة (7,599) (3,186) على التوالي .

2. تحليل علاقة التأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات في التميز

جدول (8)

نتائج معامل الانحدار بين مؤشرات النجاح والتميز

مؤشرات النجاح						المتغير المستقل
F الجدولية	F المحسوبة	R ²	β_2 قناعة المستفيد	β_1 استخدام النظام	β_0	المتغير المعتمد
2.37	311.721	0.89	0.47 *(2.227)	1.06 *(4.229)	5.058 *(2.641)	التميز
N=59		D.F (2-56)			()t	P≤0.05

تشير معطيات الجدول (8) إلى أن هناك علاقة تأثير معنوي لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية في التميز وبدلالة قيمة F المحسوبة (311,721) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.37) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (2,56) وكانت قيمة معامل التحديد R² هي (0,89) التي تشير إلى أن نسبة الاختلاف المفسر في التميز سبب تأثير مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ، والنسبة المتبقية تعود لمتغيرات عشوائية غير داخلية في أنموذج الانحدار والتي لا يمكن السيطرة عليها .

ويستدل من قيمة β واختبار t لها وجود تأثير معنوي لاستخدام النظام وقناعة المستفيد في التميز وبمعامل انحدار (1,06) (0,47) على التوالي ، ويدعم هذا التأثير قيمة t المحسوبة البالغة (4,229) (2,227) على التوالي . وهذا ما يدعونا إلى قبول الفرضية الثالثة .

المحور الخامس الاستنتاجات والمقترحات

أولا : الاستنتاجات

1. تعد مؤشرات استخدام النظام وقناعة المستفيد في نظام المعلومات الادارية من ابرز المؤشرات اعتمادا في قياس نجاح النظام انطلاقا من ان النظام الذي يحقق القناعة ، ويضمن من المستفيد الاستخدام يعطي مؤشرا على اعتماد الأسس العلمية في تحديد مقوماته وكذلك أشارت معظم الدراسات الخاصة بنجاح نظام المعلومات الادارية الى الاعتماد على هذين المؤشرين.
2. تعد عملية قياس نجاح نظام المعلومات الادارية من الأمور المعقدة التي تواجه المنظمات على اختلاف انواعها
3. أظهرت نتائج تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث ان هنالك ارتباطات قوية ذات دلالة معنوية بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية والمتمثلة باستخدام النظام وقناعة المستفيد وكل من الابداع والتميز .
4. أظهرت نتائج تحليل الانحدار بأن هنالك تأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية والمتمثلة باستخدام النظام وقناعة المستفيد في الميزة التنافسية المعبر عنها بالإبداع والتميز .

ثانيا : المقترحات

1. ضرورة قيام المنظمات بقياس مستوى نجاح نظام المعلومات الادارية الذي تمتلكه ومدى تحقيقه لأهدافه المرسومة وبشكل فترات دورية من خلال مسح آراء المستفيدين من المخرجات المعلوماتية للنظام ومدى ملائمتها لاحتياجاتهم للتأكد من مدى استخدامهم للنظام وقناعتهم به عبر المقياس الذي اعتمده الباحثان .
2. ضرورة تطوير مفاهيم الادارة في مجال نظام المعلومات للمستفيدين في المصارف المبحوثة سواء للمدراء في الادارة العليا أو الادارة الوسطى أو من كانوا متعاملين مع نظام المعلومات الادارية ، وذلك عبر برامج التوعية وإلحاقهم بالدورات التدريبية التي يمكن من خلالها اغناء هذا الجانب وتعزيزه.
3. ضرورة إدراك المصارف المبحوثة لأهمية نظام المعلومات الادارية في أداء العمل المصرفي وتحقيق النجاح والتميز لتلك المصارف وهذا ما يعد تحقيقا للميزة التنافسية بكل عناصرها.

4. ضرورة اهتمام المدراء في المصارف المبحوثة بالجوانب المتعلقة بتحقيق الميزة التنافسية بطرق وأساليب أكثر حداثة وذلك من خلال تفعيل ما تمتلكه من قدرات مادية وفكرية ومعلوماتية.

5. على الجهات المسؤولة ان تعمل على رفع مستوى كفاءة وتطوير هذه المصارف بما يتلاءم مع عمل هذا القطاع الحيوي ، وذلك من خلال استخدام تقنيات وأساليب حديثة في أداء أعمال هذه المصارف وترك الطرق التقليدية فضلا عن دعم المصارف العراقية للعمل بالاستثمار الخارجي بشكل يرتقي الى مستوى المصارف العربية والعالمية .

6. ضرورة اعتماد الخبرات والتخصصات والشهادات العليا الحديثة في ادارة المصارف وذلك للنهوض بها الى واقع أفضل مما هي عليه الآن.

المصادر

اولا:المصادر العربية

أ. الاطاريح والرسائل الجامعية

1. بسام عبد الرحمن اليوزيكي ،(2001) ، أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز المزايا التنافسية للمنظمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل .

2. جلال سعد الملوك عبد الرحمن ، (2002) اثر استراتيجية التمكين في تعزيز الابداع المنظمي، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
3. خالد محمد طلال بني حمدان ، (2002)، تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية ، اطروحة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
4. محمد عبد حسين الطائي،(1995) ، أثر المناخ التنظيمي في مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ، أطروحة دكتوراه غير منشوره ، كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة الموصل .
5. محمود علي محمد الروسان ،(1997)، اثر العلاقة بين الميزة التنافسية والخيار الاستراتيجي على الاداء التصديري ، اطروحة دكتوراه غير منشورة لكلية الادارة والاقتصاد ،جامعة بغداد.
6. محي الدين يحيى توفيق القطب ، (2002) ،الخيار الاستراتيجي واثره في تحقيق الميزة التنافسية ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية .

ب. الدوريات

1. جيمس هيجز (1996)، ترجمة ، شعاع ، مقارنة بين اسرار الابتكار في الشركات الامريكية والاوربية واليابانية، ترجمة شعاع، خلاصات ، الشركة العربية للاعلام العربي ، العدد (21) تشرين الثاني .
2. طارق شريف يونس ،(1994)، اعداد الاستراتيجية الادارية ، دراسة في المستلزمات والعوامل المؤثرة . الاداري ، السنة (16) عدد (56) مارس .
3. غسان فريد عيسى ، ابراهيم عبد الواحد نائب،(2002)،نحو بناء نظم معلومات معيارية ناجحة ، مجلة الإدارة للعلوم التطبيقية ، المجلد واحد ، العدد (1) ،جامعة العلوم التطبيقية الأهلية ، عمان -الأردن .

ت. الكتب

- 1 . ابراهيم سلطان،(2000)، نظام المعلومات الإدارية،مدخل النظم،الدار الجامعية- القاهرة.
2. ايمان فضل السامرائي ، هيثم محمد الزعبي ،(2004) نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى . دار صفا للنشر والتوزيع -عمان .

3. علاء عبد الرزاق السالمي ، (1999) ، نظم المعلومات والذكاء الإصطناعي ، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان .
4. محمد عبد الفتاح باغي ،(1988) ، إتخاذ القرارات التنظيمية ، الطبعة الأولى ، مطابع الفرزدق ، الرياض .
5. محمد ماجد خشبة ،(1995) ، نظم دعم القرارات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، دار الرضا للطباعة والنشر ، القاهرة.

ثانياً : المصادر الأجنبية

- 1- Bruwer.P.J.S (1984) A Descriptive Model Of Success For Computer Based Information System Performance “ Information and Management”No7.
- 2- Cheney .P and Dickson G.B (1987) “Organizational characteristic and information system successes an exploratory investigation .” Acd,mgmt . J. Vol , 25 no 1. cr
- 3- Delon , W.H and Mclean E.R. (2002) “ Information Systems Success Revisited “ Proceedings Of The 35th Hawaii International Conference On System Sciences .
- 4- Delon ,William and Ephraim Mclean ,(1992) information system success : The Qust for the defendant variable ,information system research,Vol.3,n.1.
- 5- Gatiah ,A.W. (1994)“issue : satisfaction a valid measure of system effectiveness“information and management” .Vol.26,No 3.
- 6- Ives , J. and Oslon .M.H (1984)“ user inolment and MIS success a review of research “management Sci”, Voll,30,No 5, May.
- 7- Kim, K.K. (1988)“Organizational coordination and performance of Hospital accounting information system “ Am Empirical Investigation “ the Accounting Review , Vol , LXII , No3, July .

- 8- Labaria , M (1990)“ End user computing Effectivness structural equation model O.M.E.G.A. , Vol.1 , 18 No 6.
- 9- Lederer.A.L and V.Seth(1991)guidelines for strategic information planning. “The journal of business strategy” . Nov/dec.
- 10- Paule ,Melone , Nancy ,(1990) a Theoretical Assessment of the user Satisfaction Construct in Information Systems researches” “Management science” , Vol36, No1, January .
- 11- Peter Seddon B (1997)“ A respecifcation and extension of the Delone and Mclean Model of is success .Information System Research.8,3 .
- 12- Robey .d, (1979) “ User Attitude And Management System Use “ Academy Of Management Journal” Vol 22, No 3 .
- 13- Aman .Jindal.(2003) “Management Information system” Kalyani Publishers .
- 14- Gerhard. P.,(1988)"The Basic Of Successful System" Information And Management Journal, Vol 15, No 5.
- 15- Davis. P.B (2002) "Information System and Introduction to Information Organization" 2nd ed Palgrare.
- 16- Glenn, Boseman, Arrind Phaitak (1989) Strategic Management text and cases. 2nd Ed. John Wily and Sons.
- 17- John, A. Czepiel (1992) Competitive Marketing Strategy, Prentice Mall, Inc.
- 18- Mugh Macmillan, and Tampoe Mahen (2000), Strategic Management Process, Coutent, and implementation, Oxford, Press.
- 19- Noe, R.A. Hallen, B, Johur, and Wriht P.M.(1994) Human resources management: Gaining a competitive Advantages, Irwin, Inc. U.S.A.
- 20- Richerd, Lynch, (2000), Corporate Strategy, 2nd Ed., Prentice, Hall, Inc.

